BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian

Menghadapi persaingan ketat dalam era globalisasi di sektor perbankan saat ini, yang ditandai dengan ditetapkannya "ketentuan pengawasan bank yang meliputi menyusun rencana bisnis jangka pendek, maupun rencana strategis jangka panjang secara realistis setiap tahunnya oleh setiap Bank Perkreditan Rakyat" (Departemen Perizinan dan Informasi Perbankan, 2018: 229). Hal ini menuntut setiap perusahaan harus secara aktif mengembangkan diri agar perusahaan mampu terus bersaing dan mendapatkan kepercayaan dari masyarakat guna dapat memajukan perusahaan. Untuk mendapatkan kepercayaan tersebut perusahaan harus mempunyai kualitas sumber daya manusia yang unggul. Aspek yang sangat penting dimiliki setiap perusahaan ialah manajemen sumber daya manusia untuk mendapatkan kinerja yang berkualitas serta tetap dapat mempertahankan eksistensinya agar potensi dalam diri setiap karyawan dapat diraih lebih maksimal. Karenanya penting untuk perusahaan memerhatikan tenaga kerjanya untuk mencapai keberhasilan perusahaan.

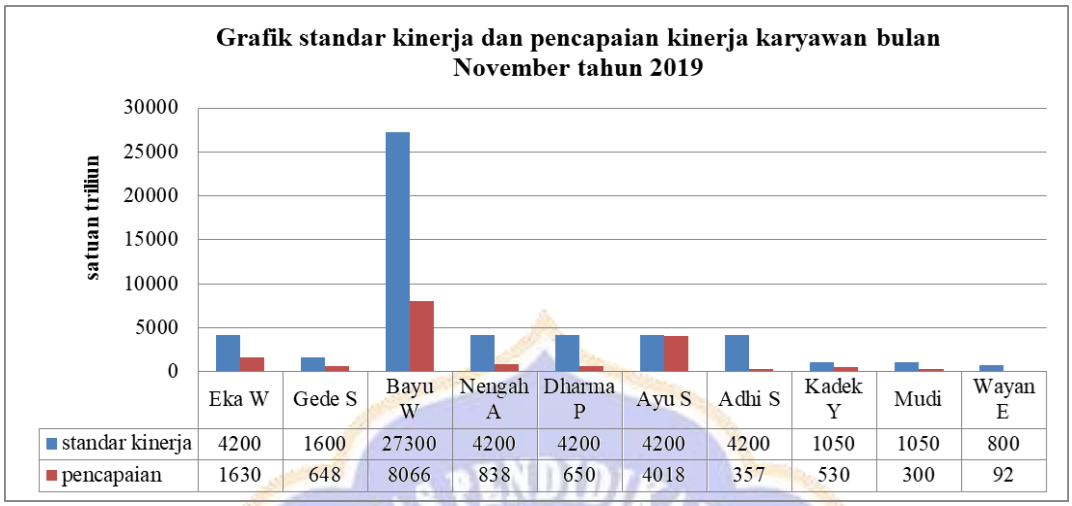
Soelaiman (2007) mendefinisikan kinerja sebagai sesuatu yang digarap dan dihasilkan oleh karyawan berbentuk barang maupun jasa pada periode dan ukuran/jumlah tertentu. Pada perusahaan perbankan, kinerja dapat dilihat melalui pelayanan bank kepada setiap nasabahnya, kemampuan berkomunikasi yang baik, mempunyai dedikasi untuk memajukan perusahaan serta setiap karyawan

mempunyai motivasi untuk bekerja hingga mendapatkan hasil yang maksimal. Setiap perusahaan harus memiliki kinerja yang tinggi bagi setiap karyawannya. Kinerja yang tinggi dapat tercapai oleh karena pengelolaan manajamen yang baik pula dalam perusahaan. Jika kinerja karyawan diperhatikan dengan baik maka perusahaan tersebut akan dapat terus bersaing dalam memenangkan persaingan pasar. Penilaian kinerja ini juga dapat melihat kemampuan kerja dari karyawan apakah sudah mengerjakan dengan baik tugas yang dibebankan.

Berdasarkan hal tersebut, setiap perusahaan pasti ingin memiliki kinerja yang berkualitas pada setiap karyawannya. Salah satu perusahaan yang masih dalam perkembangan peningkatan kualitas kinerja karyawan yaitu PT. BPR Tridarma Putri. Perusahaan ini beralamat di Jl. Diponegoro no. 59 Semarapura Kabupaten Klungkung yang bergerak dalam sektor perbankan yang secara aktif berpartisipasi melalui berbagai aktivitas untuk mendorong pertumbuhan ekonomi pembangunan daerah, khususnya pengusaha mikro serta pengusaha kecil menengah. Perusahaan ini memiliki total pegawai sebanyak 46 orang karyawan. Dalam menjalankan roda perusahaan PT. BPR Tridarma Putri mengutamakan menghimpun dana berbentuk tabungan dan deposito, serta mengharapkan pinjaman dari penyandang dana lainnya sehingga mampu memberikan kredit kepada pengusaha kecil dan menengah secara individu ataupun kelompok.

Dalam peningkatan kinerjanya tersebut, nampaknya berbanding terbalik dengan apa yang diharapkan oleh PT. BPR Tridarma Putri. Berdasarkan observasi awal dengan Direktur PT. BPR Tridarma Putri kinerja dari karyawan masih berada dalam kategori rendah. Hal tersebut berdasarkan pengamatan dan setelah dianalisis

pada data standar kinerja serta pencapaian standar kinerja karyawan yang telah diberikan, dapat dilihat pada gambar dibawah ini:



	Eka W	Gede S	Bayu W	Nengah A	Dharma P	Ayu S	Adhi S	Kadek Y	Mudi	Wayan E
standar kinerja	4200	1600	27300	4200	4200	4200	4200	1050	1050	800
pencapaian	1630	648	8066	838	650	4018	357	530	300	92

Gambar 1.1
Data Standar dan Pencapaian Kinerja Karyawan
PT. BPR Tridarma Putri pada bulan November Tahun 2019
(Sumber: PT. BPR Tridarma Putri)

Berdasarkan gambar grafik diatas dapat dilihat kinerja dari karyawan pada bulan November tahun 2019 masih tergolong rendah, sebab masih banyak karyawan belum mencapai target sesuai standar kinerja yang telah ditetapkan di perusahaan tersebut. Melihat hal itu pimpinan pada PT. BPR Tridarma Putri ini harus lebih memperhatikan aspek yang memengaruhi kinerja diantaranya: kemampuan kerja dan motivasi kerja karyawan itu sendiri. Keith Davis (dalam Mangkunegara, 2009) memaparkan kemampuan dan motivasi merupakan dua hal yang memengaruhi kinerja seseorang. Pernyataan yang sama juga dikemukakan oleh Soelaiman (2007) bahwa tingkat kemampuan dan motivasi kerja pada setiap karyawan memengaruhi kinerjanya. Kemampuan kerja berhubungan dengan minat, pengetahuan serta pengalaman setiap karyawan dalam menuntaskan tugas sesuai jabatan yang didudukinya. Selain kemampuan kerja, kinerja juga dipengaruhi

motivasi kerja karyawan. Hasil kinerja yang baik tentu dipengaruhi oleh karyawan yang termotivasi tinggi yang diberikan oleh seorang pemimpin diperusahaan tersebut.

Berdasarkan pengamatan awal peneliti yang terkait dengan kinerja, kemampuan kerja dan motivasi kerja dalam perusahaan masih tergolong rendah. Hal ini terlihat dari wawancara awal yang peneliti lakukan yaitu kemampuan kerja karyawan bagian kredit saat berkomunikasi masih belum bisa konsisten, selain itu juga dalam hal beretika saat berinteraksi dengan nasabah jika mengalami sebuah kendala masih belum bisa menahan emosi. Selain itu beberapa karyawan di PT BPR Tridarma Putri merasakan ketidaksesuaian harapan dengan yang diperoleh sehingga berdampak terhadap tidak adanya motivasi dalam bekerja. Keadaan ini cocok dengan sebagaimana pernyataan Mangkunegara (2007) yakni, sikap menghadapi situasi kerja akan membentuk motivasi kerja. Selain itu, kesempatan untuk mengembangkan karir di tempat itu masih kurang. Hal ini didasarkan pada karyawan yang mendapatkan promosi jabatan, karyawan tersebut dipilih oleh atasan berdasarkan masa kerja dari karyawan itu sendiri. Semakin lama masa kerja karyawan terebut, maka kesempatan untuk naik jabatan lebih besar pula. Berdasarkan dari kondisi kerja diperusahaan tersebut hubungan antara atasan dengan karyawan juga kurang baik, karena pemberian penghargaan secara non finansial atasan kepada karyawan juga masih dirasa kurang. Hal tersebut mereka rasakan saat mereka sudah menjalankan tugas sesuai dengan apa yang telah ditentukan, karyawan tersebut tidak diberikan penghargaan seperti pujian atas apa yang telah dicapai atau promosi jabatan.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut peneliti memandang perlu untuk mengadakan kajian secara empiris melalui riset bertajuk **"Pengaruh Kemampuan Kerja dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan pada PT BPR Tridarma Putri".**

1.2 Identifikasi Masalah Penelitian

1. Masih rendahnya kinerja karyawan PT BPR Tridarma Putri yang terlihat dari pencapaian kinerja pada bulan November 2019 sebagian besar belum tercapai. Hal tersebut disebabkan karena kurangnya kemampuan karyawan dalam meyakinkan nasabah untuk memakai produk yang ditawarkan.
2. Kemampuan kerja karyawan pada PT BPR Tridarma Putri masih rendah dilihat dari sikap ramah karyawan saat menghadapi nasabah masih belum bisa konsisten. Selain itu juga karyawan masih belum bisa mengontrol emosi saat menghadapi masalah langsung dilapangan, karyawan cenderung langsung pergi meninggalkan nasabah tersebut.
3. Motivasi kerja karyawan juga masih rendah pada PT BPR Tridarma Putri. Hal tersebut dilihat dari kinerja nya masih belum tercapai. Mereka merasakan bahwa tidak ada pujian atas apa yang mereka sudah capai. Selain itu kesempatan untuk mengembangkan karir di tempat itu masih kurang. Dilihat dari karyawan yang mendapatkan promosi jabatan, karyawan tersebut dipilih oleh atasan berdasarkan masa kerja dari karyawan itu sendiri.

1.3 Pembatasan Masalah Penelitian

Untuk riset ini dibatasi pada masalah bagaimana pengaruh dari kemampuan kerja dan motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT. BPR Tridarma Putri.

1.4 Rumusan Masalah Penelitian

Berdasarkan latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka penulis dapat merumuskan permasalahan:

1. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap motivasi kerja PT BPR Tridarma Putri?
2. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT BPR Tridarma Putri?
3. Bagaimana pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT BPR Tridarma Putri?
4. Bagaimana pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja PT BPR Tridarma Putri?

1.5 Tujuan Penelitian

Riset ini mempunyai tujuan untuk:

1. Mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap motivasi kerja PT BPR Tridarma Putri.
2. Untuk mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan PT BPR Tridarma Putri.
3. Untuk mengetahui pengaruh motivasi kerja terhadap kinerja karyawan PT BPR Tridarma Putri.

4. Mengetahui pengaruh kemampuan kerja terhadap kinerja karyawan melalui motivasi kerja PT BPR Tridarma Putri.

1.6 Manfaat Penelitian

Adapun beberapa manfaat riset ini ialah:

1. Manfaat teoritis

Riset ini nantinya diharapkan bisa memperdalam dan memperluas pemahaman dalam memanajemen sumber daya manusia.

2. Manfaat Praktis

Hasil dari riset ini hendaknya dapat dijadikan referensi atau sumbangan pemikiran bagi PT BPR Tridarma Putriserta dapat dijadikan masukan untuk bahan pertimbangan dalam memperbaiki kemampuan kerja dari setiap karyawan dan membangun motivasi kerja agar kinerja meningkat.